

OPINIÃO

Como a automação está redefinindo o sucesso das empresas

Fernando Baldin (*)

Automatizar processos que já funcionam manualmente pode parecer um desafio desnecessário para muitas empresas.

Final, por que alterar algo que "não está quebrado?". Esse tipo de resistência é uma realidade comum em organizações de diversos setores, que muitas vezes se apoiam em métodos tradicionais que funcionam, ainda que não da maneira mais eficiente possível. No entanto, a automação de processos representa uma evolução no cenário corporativo e ignorá-la pode significar ficar para trás em um mercado cada vez mais competitivo.

O medo do desconhecido, os custos iniciais e a preocupação com a substituição de funcionários são apenas algumas das barreiras que precisam ser vencidas para que as empresas abracem essa transformação. Contudo, uma análise estratégica revela que os benefícios superam os desafios.

A resistência natural à mudança

É perfeitamente compreensível que as empresas se sintam receosas ao automatizar processos que têm sido executados de maneira eficiente por anos, talvez décadas. As equipes que se especializaram em tarefas manuais podem sentir que a automação ameaça seus empregos, criando um ambiente de insegurança e resistência.

Mas é importante observar que a automação não busca eliminar o papel humano, mas sim, transformar e aprimorar o trabalho. A resistência, muitas vezes, surge da falta de entendimento sobre o que a automação realmente significa. Ao aliviar as equipes das tarefas repetitivas e operacionais, a automação abre espaço para que os colaboradores possam focar em atividades mais estratégicas, analíticas e criativas, entregando valor em áreas que exigem, de fato, intervenção humana.

O impacto real do retorno sobre o investimento (ROI)

Um dos argumentos mais citados contra a automação é o alto custo inicial. De fato, implementar uma solução robusta de automação exige tempo e recursos, tanto para aquisição quanto para manutenção contínua. No entanto, a pergunta central não deveria ser "Quanto isso custa?", mas, sim, "Qual o valor gerado no longo prazo?". Pois, nem tudo que tem preço, tem valor e as coisas de maior valor na vida, não tem preço. O Tempo certamente é um dos maiores ganhos retornados aos profissionais cuja as atividades foram automatizadas.

Ao automatizar processos críticos, as empresas reduzem a ocorrência de erros humanos, aumentam a eficiência operacional e diminuem o tempo necessário para a execução de tarefas. Além disso, as análises mostram que os retornos financeiros são evidentes e consistentes à medida que os processos automatizados se estabilizam. Empresas que adotam a automação em áreas como financeiro, atendimento ao cliente e logística, podem perceber uma redução de até 60% nos custos operacionais após os primeiros 12 meses de implementação.

Além disso, a automação pode escalar de forma que seria impensável para os processos manuais, sem demandar um aumento proporcional de recursos. Isso proporciona uma vantagem competitiva que vai além da economia financeira: a empresa se torna ágil, adaptável e pronta para atender uma demanda

crescente de maneira mais rápida e eficiente.

Minimizando o risco de falhas

Outro ponto crítico para aqueles que resistem à automação é o medo de que erros ou falhas no sistema possam causar um impacto ainda maior do que um erro humano. Embora esse risco exista, ele pode ser drasticamente minimizado com uma implementação bem planejada e monitorada. Um sistema automatizado pode ser desenvolvido para identificar, reportar e até mesmo corrigir automaticamente determinadas falhas em tempo real, algo que o trabalho humano não é capaz de realizar com a mesma velocidade e precisão.

O monitoramento constante dos processos automatizados também garante que em caso de erro, ele seja corrigido rapidamente, muitas vezes antes de causar qualquer impacto significativo. Além disso, com a automação baseada em inteligência artificial, é possível prever e evitar falhas antes mesmo que elas ocorram, garantindo um nível de controle muito mais alto do que o possível em um ambiente exclusivamente humano.

A transformação cultural: O desafio final

A mudança de mindset dentro das organizações é um dos maiores desafios para a automação. O sucesso da automação não depende apenas da tecnologia, mas também de como as pessoas se adaptam a essa nova realidade. Empresas que investem na educação de suas equipes, promovendo treinamentos e workshops sobre as vantagens e oportunidades da automação, colhem frutos muito maiores. A transparência no processo de implementação e o envolvimento ativo dos colaboradores são fundamentais para reduzir a resistência e criar um ambiente de colaboração.

É importante destacar que a automação não retira o protagonismo dos colaboradores, pelo contrário, ela potencializa as capacidades humanas, permitindo que o foco seja redirecionado para áreas que exigem análise, inovação e pensamento crítico. Isso deve ser reforçado desde o início do projeto de automação, mostrando que os funcionários têm um papel essencial no sucesso da transformação.

Uma revolução silenciosa que não pode ser ignorada

A automação não é uma tendência passageira, mas uma revolução silenciosa que já está remodelando a forma como as empresas operam. Quanto antes as empresas aceitarem essa realidade e se adaptarem, mais cedo poderão colher os benefícios de uma operação mais eficiente, ágil e competitiva.

Sim, os processos manuais podem estar funcionando hoje, mas a questão não é sobre o presente e sim sobre o futuro. Empresas que hesitam em adotar a automação estarão inevitavelmente atrasadas frente àquelas que entenderam que essa transformação não é opcional, mas essencial para sobreviver em um mercado cada vez mais dinâmico e exigente.

O caminho para a automação pode ter seus desafios, mas os resultados são inquestionáveis. Mais do que uma simples mudança tecnológica, é uma evolução estratégica que redefine o papel do ser humano nas organizações, transformando as operações e criando oportunidades para o crescimento sustentável.

(*) Country manager LATAM da AutomationEdge.

Os Liberty Ships, uma revolução na tecnologia de construção naval

Com o início da 2ª Guerra Mundial em 1939, os Estados Unidos perceberam que cedo ou tarde se envolveriam no conflito.

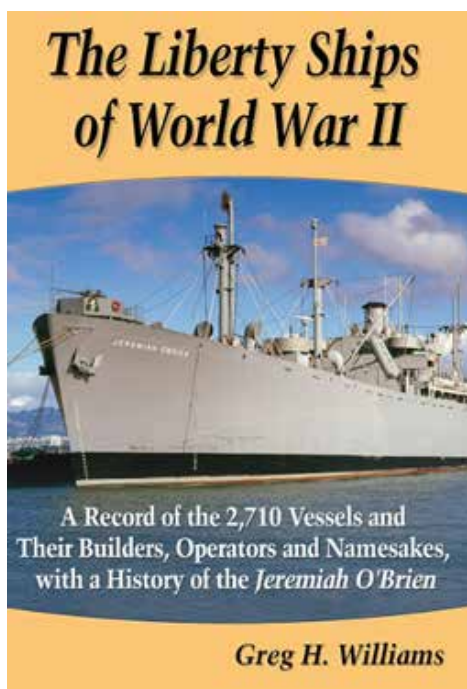
Vivaldo José Breternitz (*)

Esse envolvimento exigiria que lutassem na Europa e no Extremo Oriente, necessitando transportar grandes volumes de suprimentos através do Atlântico e do Pacífico, áreas em que os submarinos alemães, italianos e japoneses estariam muito ativos.

No início de 1941, os Estados Unidos possuíam 1.422 navios mercantes, 92% com mais de 20 anos e com velocidade inferior a 11 nós (cerca de 20 km/hora), o que os tornava alvos muito fáceis para os submarinos – além disso, esse número de navios era insuficiente para atender à estratégia dos americanos.

O tempo era curto, e eles desenvolveram uma tecnologia revolucionária para construir rapidamente os navios de que necessitavam: adaptaram um projeto inglês, definiram métodos que previam padronização e simplificação radicais para acelerar a construção e puseram mãos à obra, denominando esse tipo de navio Liberty Ship.

O primeiro a ser lançado foi o Patrick Henry, entregue em 30/12/1941; devido às necessidades impostas pela guerra, os esforços americanos eram cada vez mais intensificados, levando a uma sistemática quebra de recordes de velocidade de construção: o Robert E. Peary teve sua quilha batida (colocação da primeira peça no local de onde o navio será lançado ao mar) às zero horas do dia 08/11/1942, sendo lançado ao mar no dia 12; o acabamento e os testes consumiram mais 3 dias e meio e no dia 15, pouco mais de 8 dias após o batimento da quilha, o Robert E. Peary deixou o estaleiro rumo ao porto onde seria carregado para sua primeira viagem - um recorde que



provavelmente ainda vai demorar para ser quebrado.

No total, 2.710 unidades foram construídas, sendo esse o tipo de navio construído em maior número em toda a história. Os Liberty carregavam em seus cinco porões 10.865 toneladas de carga, capacidade equivalente a 300 vagões ferroviários, ou 2.840 jipes, ou 440 carros blindados leves, ou 230 milhões de cartuchos de fuzil, mas não raramente seus tripulantes encontravam espaços para carga adicional. Apenas a título de comparação, o Emma Maersk, um dos maiores cargueiros hoje em operação,

lançado em 2006, tem capacidade para cerca de 55 mil toneladas de carga.

Apesar de serem navios construídos para fins emergenciais, os Liberty incorporaram várias inovações em seu projeto, tais como radares, ecobatímetros, rádios e equipamentos de navegação eficientes. Além disso tinham um grau de conforto muito elevado para a tripulação em relação aos navios da época, como chuveiros, bons camarotes e abrigos para o pessoal em serviço; requeria 46 marinheiros (o Emma Maersk precisa de 13) e cerca de 40 artilheiros para manejar suas armas antiaéreas e antinavio. Além disso, sua operação era muito simples, exigindo pouco treinamento de seu pessoal.

A construção naval evoluiu muito dos anos 1940 para a atualidade, o que fica claro se fizermos mais algumas comparações entre os Liberty e o Emma Maersk - comprimento: 135 e 397 metros; velocidade: 11 e 25,5 nós, potência: 2.500 e 110.000 hp e comprimento, 134 e 397 metros.

Os Liberty foram as mulas de carga da 2ª Guerra Mundial; dos 2.710 navios construídos 240 foram perdidos por afundamento, encalhe, incêndio ou acidente. Os remanescentes foram vendidos ou cedidos a armadores ao redor do mundo, sendo que três deles serviram sob bandeira brasileira, dos quais o último a ser desativado foi o Kalu, em 1973.

Alguns Liberty foram preservados como navios-museu. A imagem que ilustra esse artigo é a capa de um livro que conta a história dos Liberty Ships e mostra o Jeremiah O'Brien, mantido em San Francisco.

(*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor da FATEC SP, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas - vjntz@gmail.com.

Atendimento ao cliente: Quais são as tendências para 2025

De acordo com um estudo realizado pela Euromonitor International, até o final de 2025, as vendas online podem representar 30% do total do varejo global. Ao mesmo passo, o relatório Previsão de Varejo 2025, elaborado pela WGSN - empresa que fornece consultoria e previsões de consumo e design de produtos -, revelou que dados do consumidor e recursos de Inteligência Artificial (IA) serão fundamentais para as empresas atenderem aos novos hábitos dos clientes.

Nesta conjuntura, Marcos Schütz, CEO da VendaComChat, rede especializada nos serviços de automação do WhatsApp, destaca que entre as principais tendências para o atendimento ao cliente em 2025 está a personalização em escala, que busca oferecer experiências únicas e adaptadas às necessidades dos consumidores. "O suporte proativo se destacará ao antecipar demandas e oferecer soluções antes mesmo que a pessoa precise pedir. Além disso, haverá um foco maior em transparência e confiabilidade nas operações, garantindo que os usuários se sintam valorizados e respeitados", explica o executivo.

Para o SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, para 2025, o setor varejista promete oportunidades incríveis para pequenos negócios se destacarem, de modo que as tendências indicam um cenário onde a inovação, assim como a personalização, será crucial para alcançar novos clientes e expandir as vendas. Neste aspecto, Schütz afirma que no próximo ano, as tecnologias emergentes mudarão a forma como as empresas se relacionam com os consumidores.

"A IA aprimora chatbots, personalização e suporte proativo, enquanto a análise antecipada ajuda a prever necessidades e compor-



tamentos; já a automação de processos otimiza tarefas repetitivas; e a Realidade Aumentada (AR) e Virtual (VR) oferecem experiências imersivas; enquanto assistentes virtuais de voz, como Alexa e Google Assistant, simplificam interações rápidas; além disso, a Internet das Coisas (IoT), possibilita monitoramento em tempo real. Juntas, essas inovações vão criar experiências mais rápidas, hiperpersonalizadas e confiáveis, garantindo consistência entre canais e segurança nas transações", antecipa o CEO da VendaComChat.

Para Marcos, com a personalização de atendimento alcançando níveis inéditos em 2025, a IA e os chatbots serão os grandes responsáveis por uma revolução. "Essas tecnologias combinarão dados em tempo real com históricos detalhados para criar interações únicas e relevantes, de modo que as empresas oferecerão soluções in-

dividualizadas desde o primeiro contato, como recomendações de produtos, promoções sob medida e mensagens adaptadas ao contexto do cliente", explica.

Apesar da ascensão da tecnologia no setor, o empresário alerta para o fato de que o atendimento humanizado será essencial para criar conexões emocionais e construir confiança entre fregueses e empresas. "Enquanto a automação cuidará de tarefas repetitivas e soluções rápidas, o toque humano será indispensável para resolver questões complexas, demonstrar empatia e oferecer suporte em situações mais sensíveis. A humanização será o grande diferencial, uma vez que complementará a tecnologia ao incluir o fator emocional às interações, gerando a sensação de cuidado e valorização para o cliente. Essa combinação será o ponto-chave para fidelizar consumidores em um ambiente altamente tecnológico", comenta o executivo.

Ainda conforme o relatório da WGSN, a melhor forma de se comunicar com o público ainda envolve um elemento humano, em que a comunidade e a experiência são fundamentais. De acordo com Schütz, o sucesso na interação dependerá de uma abordagem equilibrada. "Enquanto tecnologias emergentes como IA, automação e análise de dados vão trazer a eficiência, é o cuidado humano que criará conexões genuínas e fidelizará os consumidores. Por isso, é crucial revisar e aprimorar os processos continuamente com base em feedbacks, tendências e inovações, garantindo que as empresas se adaptem às expectativas dos compradores. Investir em treinamento da equipe e na experiência do cliente deve ser uma prioridade estratégica para qualquer negócio em 2025", finaliza.

News @TI

PUC-Rio recebe doação para criar instituto de Inteligência Artificial

A Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) vai receber a maior doação individual desde a sua fundação, nos anos 1940, no valor de R\$ 35 milhões, para a construção de um instituto de referência em ensino e pesquisa em inteligência artificial (IA). A doação será feita pela Fundação Behring, organização filantrópica voltada para o desenvolvimento do Brasil por meio da

educação de jovens em computação. Com os recursos, a PUC-Rio vai construir o Edifício Behring, um prédio de 3,3 mil m² no campus da universidade para abrigar espaços de trabalho, salas de aula e laboratórios de ponta em IA. O projeto está sendo realizado pela Bernardes Arquitetura, renomado escritório carioca que se disponibilizou a construir o conceito deste edifício de maneira pro bono. A doação foi formalizada mediante a assinatura de um contrato entre a PUC-Rio e a Fundação Behring.

ricardosouza@netjen.com.br